Как составить одностраничную памятку для сотрудников, которую они не выбросят сразу

Памятка — это самый недооценённый инструмент в арсенале руководителя. Её пишут в спешке, раздают на совещании и забывают на столе уже через час. Между тем правильно составленная памятка способна сэкономить часы времени, снизить количество ошибок и избавить вас от десятков повторяющихся вопросов. Разберёмся, как сделать так, чтобы ваш документ не постигла участь бумажного самолётика.

Зачем вообще нужна памятка, если есть регламенты

Регламенты пишут для проверяющих, памятки — для людей, которые работают прямо сейчас. Сотрудник не будет листать 40-страничный документ, чтобы вспомнить, в какое окно нажать при возврате товара. Ему нужен короткий ответ, который можно быстро найти глазами.

Памятка решает несколько задач одновременно. Во-первых, она фиксирует знания, которые иначе уходят вместе с уволившимся коллегой. Во-вторых, экономит время руководителя, избавляя его от повторных объяснений. В-третьих, повышает качество работы, потому что человек видит перед собой чёткую инструкцию, а не полагается на память.

Важно понимать, что памятка — это не замена обучению, а его продолжение. Новый сотрудник проходит инструктаж, а потом получает памятку, чтобы закрепить материал. Опытный сотрудник использует её, когда забыл нюанс или сомневается в последовательности действий.

Какие ситуации подходят для памятки

Не каждую задачу стоит оформлять памяткой. Она эффективна там, где действия повторяются регулярно, а ошибка стоит дорого. Типичные примеры: порядок открытия и закрытия смены, действия при конфликтной ситуации с клиентом, алгоритм работы с кассой или терминалом, правила обращения с персональными данными.

Если задача выполняется раз в полгода, памятка скорее всего не нужна — человек просто не успеет запомнить, где она лежит. Если же действие повторяется каждый день, памятка должна быть под рукой: распечатанная на рабочем месте или доступная в один клик на экране.

Как структурировать информацию, чтобы её прочитали

Главная ошибка авторов памятки — желание рассказать всё. Чем больше текста, тем меньше шансов, что его прочитают. Оптимальный объём — одна страница формата А4, максимум две. Если материала больше, разбейте его на несколько памяток по темам.

Используйте короткие заголовки, маркированные списки и нумерацию шагов. Избегайте сплошных абзацев — глаз должен сразу видеть структуру документа. Ключевые слова выделяйте жирным шрифтом, но не злоупотребляйте: если выделено всё, ничего не выделено.

Порядок действий описывайте в повелительном наклонении: «Нажмите», «Проверьте», «Сообщите». Такой стиль воспринимается проще, чем пассивные конструкции. Сравните: «Нажмите кнопку» и «Кнопка должна быть нажата» — разница очевидна.

Какой язык выбрать: официальный или разговорный

Памятка — не приказ, поэтому официальный стиль здесь неуместен. Пишите так, как объяснили бы коллеге за соседним столом: без канцелярита, но и без панибратства. Допустимы профессиональные термины, если ваши сотрудники их знают.

Избегайте двусмысленных формулировок. Слова «иногда», «по возможности», «при необходимости» оставляют человека наедине с выбором, а памятка должна этот выбор сократить. Если исключение из правила существует, опишите его отдельным пунктом.

Как проверить, что памятка работает

Составили памятку и раздали — и что дальше? Без проверки вы не узнаете, помогла она или осталась лежать в ящике. Через неделю после внедрения спросите у сотрудников, удобно ли пользоваться документом, и посмотрите, снизилось ли количество типовых ошибок.

Если памятка не работает, не спешите винить людей. Чаще всего проблема в том, что документ составлен для удобства автора, а не читателя. Переделайте его, учитывая обратную связь, и повторите цикл. Хорошая памятка рождается не с первого раза, а через несколько итераций.

Где хранить памятку, чтобы её нашли

Даже идеальная памятка бесполезна, если никто не знает, где её взять. Распечатанные экземпляры должны висеть на видном месте рядом с рабочим местом, а электронная версия — лежать в общей папке с понятным названием. Не прячьте документ в глубине иерархии файлов.

Назначьте ответственного за актуальность памятки. Когда меняется процедура, кто-то должен обновить документ и сообщить об изменениях. Иначе через полгода ваша памятка будет вводить людей в заблуждение, а это хуже, чем её отсутствие.

Заключение

Памятка — простой инструмент, который требует больше дисциплины, чем таланта. Соблюдайте несколько правил: держите объём в пределах одной страницы, пишите короткими фразами, структурируйте текст списками и проверяйте результат на практике. Тогда ваш документ действительно будет использоваться, а не пополнять коллекцию забытых бумаг.

dtaudit
Аудиторские услуги
Аутсорсинг
Обучение
Контакты
Все статьи
Как составить одностраничную памятку для сотрудников, которую они не выбросят сразу
Как составить должностную инструкцию, которую сотрудник прочитает до конца
Как составить регламент, по которому будет работать весь отдел
Как составить чек-лист для проверки, который не займёт больше часа
Как составить план обучения нового сотрудника на первую неделю
Как составить отчёт для руководства, который прочитают, а не отложат
Как составить памятку для клиента, которая снизит количество звонков
Как составить инструкцию по технике безопасности, которую запомнят
Как составить шпаргалку для кассира, которая ускорит очередь
Как составить протокол совещания, по которому сразу понятно, что делать
Как составить служебную записку, которая получит ответ
Как составить объяснительную записку, которая не усугубит ситуацию
Как составить приказ, который не придётся переписывать
Как составить акт приёма-передачи, который защитит обе стороны
Как составить доверенность, которую не оспорят
Как составить договор, который не придётся переписывать
Как составить претензию, которая получит ответ
Как составить исковое заявление, которое примут к рассмотрению
Как составить апелляционную жалобу, которая изменит решение суда
Как составить ходатайство, которое суд удовлетворит
Как составить возражение на исковое заявление, которое суд учтёт
Как составить мировое соглашение, которое устроит обе стороны
Как составить заявление в суд, которое не вернут
Как составить частную жалобу, которая будет рассмотрена
Как составить кассационную жалобу, которая дойдёт до суда
Как составить надзорную жалобу, которая будет принята
Как составить заявление о пересмотре по новым обстоятельствам
Как составить заявление о пересмотре по вновь открывшимся обстоятельствам
Как составить заявление об отмене заочного решения
Как составить заявление о восстановлении срока, которое удовлетворят
Как составить заявление о приостановлении производства
Как составить заявление о прекращении производства
Как составить заявление об оставлении без рассмотрения
Как составить заявление о принятии обеспечительных мер
Как составить заявление об отмене обеспечительных мер
Как составить заявление о взыскании судебных расходов
Как составить заявление о распределении судебных расходов
Как составить заявление о возмещении судебных расходов
Как составить заявление о взыскании неустойки
Как составить заявление о взыскании процентов
Как составить заявление о взыскании убытков
Как составить заявление о взыскании морального вреда
Как составить заявление о взыскании компенсации
Как составить заявление о взыскании штрафа
Как составить заявление о взыскании пени
Как составить заявление о взыскании задолженности
Как составить заявление о взыскании долга
Как составить заявление о взыскании алиментов
Как составить заявление о взыскании алиментов на несовершеннолетних детей
Как составить заявление о взыскании алиментов на супруга
Как составить заявление о взыскании алиментов на родителей
Как составить заявление о взыскании алиментов на бывшего супруга
Как составить заявление о взыскании алиментов на совершеннолетних детей
Как составить заявление о взыскании алиментов на содержание
Как составить заявление о взыскании алиментов на ребенка
Как составить заявление о взыскании алиментов на детей
Как составить заявление о взыскании алиментов на жену
Как составить заявление о взыскании алиментов на мужа
Как составить заявление о взыскании алиментов на родителей
Как составить заявление о взыскании алиментов на бывшего мужа